

PENGEMBANGAN POLA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SEDUDO DESA SIDOHARJO KECAMATAN TANJUNGANOM KABUPATEN NGANJUK

Suwarni¹, Bambang Agus Sumantri², Poniran Yudho Leksono³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
srikandia96@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 06/06/2022

Tanggal Revisi : 08/07/2022

Tanggal Diterima : 15/07/2022

Abstract

This study aims to determine the development of population administration service patterns through the Sedudo application in Sidoharjo Village, Tanjunganom District, Nganjuk Regency. The data is obtained from the SEDUDO application operator and the public who use the SEDUDO application. The research method used is a qualitative method. The results of the research from operators initially experienced signal problems, after the signal was resolved, the submission and reply from Capil went smoothly. In the end, after an application update from Capil, operators faced many problems, such as replies to administrative submissions that were very slow, should reply within 2 days it has been completed, currently 1 month has not been completed, the supporting factor in disseminating the SEDUDO application to the public and the inhibiting factor is the lack of ideas and costs in its development, and the factor strengthens the existence of complaints from the public who ask to be immediately made into documents, in the factor of weakening the lack of complete supporting requirements for document submission and community responses, some people feel satisfied after using the application and some are not satisfied.

Keywords: Development, Service Pattern, SEDUDO Application

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan pola pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sedudo pada Desa Sidoharjo Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. Data diperoleh dari operator aplikasi SEDUDO dan masyarakat yang menggunakan aplikasi SEDUDO. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian dari operator awal-awal mengalami kendala masalah sinyal, setelah sinyal teratasi baru pengajuan dan balasan dari Capil lancar. Akhir-akhir ini setelah ada pembaruan aplikasi dari Capil malah banyak masalah yang dihadapi oleh operator seperti balasan pengajuan administrasi sangat lambat seharusnya balasan dalam 2 hari sudah selesai saat ini 1 bulan belum selesai, faktor pendukung mensosialisasi aplikasi SEDUDO kepada masyarakat dan faktor penghambat ialah kurangnya ide dan biaya dalam pengembangannya, dan faktor memperkuat adanya keluhan dari masyarakat yang meminta segera dijadikan dokumennya, dalam faktor memperlemah kurangnya kelengkapan persyaratan pendukung untuk pengajuan dokumen dan tanggapan masyarakat beberapa masyarakat merasa puas setelah menggunakan aplikasi dan ada juga yang belum merasa puas.

Kata Kunci: Pengembangan, Pola Pelayanan, Aplikasi SEDUDO

PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini didasarkan dengan UU No 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Administrasi kependudukan masih dihadapkan pada sistem yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa seperti tidak adanya kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain lain. Sehingga menimbulkan citra buruk dimata masyarakat, jika pelayanan buruk dan tidak profesional tidak hanya merugikan citra pimpinan tetapi juga memperburuk citra institusinya. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan, unsur yang dapat memuaskan masyarakat yang dilayani yaitu seperti keramahan petugas,

ketepatan waktu penyelesaian, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh 2 orang pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Maka pelayanan didalam lingkup pemerintah desa perlu adanya perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan pada kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang pesat. Terbukti sebelum tahun 2012 kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk pegawai kantor desa masih menggunakan mesin ketik untuk melayani administrasi kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, dll yang memakan waktu yang sangat lama. Pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2020 pola pelayanan publik mulai dikembangkan dan mempermudah pelayanan administrasi, para pegawai kantor mulai dikenalkan dengan perangkat keras yang dinamakan komputer. Dengan menggunakan perangkat komputer para pegawai lebih mudah menyimpan dokumen masyarakat di komputer, tidak perlu lagi sering menumpuk di lemari, mengetik dengan cepat dan gampang, untuk proses pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, dll lebih cepat dan mudah ataupun bisa ditunggu. Pada tahun 2021 sampai sekarang pelayanan administrasi kependudukan berkembang pesat di kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Itu ditunjukkan dengan penggunaan aplikasi SEDUDO dalam pelayanan Administrasi kependudukan. Pemerintah desa mulai menciptakan aplikasi SEDUDO yang memudahkan para pegawai kantor untuk pelayanan publik maupun masyarakat sekitar yang membutuhkan dokumen-dokumen penting.

Dengan menggunakan aplikasi SEDUDO pola pelayanan publik mulai berkembang, aplikasi SEDUDO akan mempercepat proses administrasi pelayanan publik karena menggunakan sistem online, dimana masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen penting seperti 1) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akta kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu (SKTM), 7) surat izin usaha (SIU), dll tidak perlu datang ke kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk bisa dilakukan di rumah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Peneliti mendeskripsikan bagaimana perkembangan pola pelayanan administrasi kantor desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Adapun data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data-data mengenai pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO.

Pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kualitatif pada intinya memiliki ciri-ciri yang berbeda bila dibandingkan dengan pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui untuk melakukan penelitian kualitatif juga berbeda dari prosedur dan tahap-tahap penelitian kuantitatif. Prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui apabila melakukan penelitian kualitatif adalah menetapkan fokus penelitian, menentukan *setting* dan subjek penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data, dan penyajian data.

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pelayanan, keterangan atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari: Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa yang langsung terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai kantor desa, Informan Utama Informan utama dalam penelitian ini adalah operator kantor desa, yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, Informan Tambahan Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat disekitar Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, mereka yang memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat sekitar.

Tabel 1. Informan Tambahan

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Alasan
1	Harianto	46	Laki-laki	Pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
2	Sulistiani	40	Perempuan	Pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
3	Sulastri	50	Perempuan	Belum pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
4	Imam Folir	54	Laki-laki	Belum pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
5	Musiono	40	Laki-laki	Pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
6	Sriati	49	Perempuan	Belum pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
7	Siti Muamilah	37	Perempuan	Pernah menggunakan aplikasi SEDUDO
8	Nur Kozin	49	Laki-laki	Pernah menggunakan aplikasi SEDUDO

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus-menerus selama melakukan penelitian.

Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut: Reduksi data, reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan selama meneliti untuk memilih informasi mana yang dianggap menjadi pusat penelitian di lapangan. Penyajian data, penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami. Pengambilan keputusan atau verifikasi, setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara diverifikasi dalam arti meninjau ulang catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Untuk meningkatkan kepercayaan dan validitas terhadap data penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

Di luar data itu untuk keperluan pengecek atau sebagai pembanding terhadap data, penulis mengambil teknik triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi secara umum merupakan kegiatan check, re-check dan crosscheck antara data atau dengan observasi penelitian lapangan, yang selanjutnya hasil observasi ini dilakukan crosscheck melalui persepsi peneliti lengkapi. Validitas internal yaitu penerapan kriteria ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif.

Kriteria ini berfungsi; pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif antara lain dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Validitas eksternal Kriteria ini berbeda dengan validitas eksternal dari nonkualitatif. Konsep validitas itu menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh oleh sampel yang secara representatif mewakili populasi itu yaitu warga dengan yang menggunakan pelayanan aplikasi SEDUDO. Reliabilitas Uji rehabilitas dilaksanakan untuk menilai apakah proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak, dengan mengecek apakah peneliti sudah cukup hati-hati, apakah peneliti membuat kesalahan dalam mengkonseptualisasikan rencana penelitiannya, pengumpulan data, dan pengintegrasian. Obyektivitas, uji obyektifitas dilaksanakan dengan menganalisa apakah hasil penelitian disepakati banyak orang atau tidak. Penelitian dikatakan obyektif jika disepakati banyak orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Terkait dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, penulis mengkaji riset dengan cara yang bersifat deskriptif. Penelitian ini perlu untuk mengkaji secara mendalam untuk mengetahui sesuatu yang nantinya merupakan jawaban dari penelitian ini. Dalam proses penelitian, penulis mengikuti langkah langkah yang tepat agar penelitian dapat terbukti kebenarannya sesuai dengan tujuan deskriptif yaitu faktual dan menggambarkan realitas keadaan. Dengan menjalankan pengumpulan data dari wawancara mendalam dengan pihak internal kelurahan, penulis akhirnya mendapatkan data-data yang dapat digunakan dari sumber-sumber sebagai data-data potensial yang dapat digunakan untuk menjawab penelitian ini.

Perilaku operator SEDUDO, aplikasi SEDUDO memiliki operator yang bertugas menjalankan dan bertanggungjawab atas aplikasi tersebut. Peneliti mewawancarai salah satu operator aplikasi SEDUDO mengenai perilaku operator:

“Kita sebagai operator aplikasi SEDUDO akan melayani kebutuhan administrasi seperti pengurusan KK, KTP, dan surat-surat penting lainnya yang menjadi kebutuhan masyarakat sekitar dengan menggunakan aplikasi SEDUDO” Berdasarkan hasil wawancara operator beraktivitas melayani semua kebutuhan masyarakat sekitar melalui aplikasi SEDUDO dan bertanggungjawab atas semua kebutuhan tersebut.

Pola penggunaan aplikasi SEDUDO, aplikasi SEDUDO sendiri memiliki pola penggunaan yang sangat mudah dan cepat ini terbukti dari peneliti mewawancarai salah satu operator SEDUDO:

“Aplikasi SEDUDO telah dilengkapi berbagai fitur yang memudahkan para pengguna aplikasi SEDUDO tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, kalau tetap kesulitan bisa menghubungi pihak operator yang tersedia didalam aplikasi tersebut” Berdasarkan wawancara aplikasi SEDUDO sangat memudahkan untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor desa.

Dimensi aplikasi SEDUDO, ada beberapa dimensi dalam aplikasi SEDUDO, seperti wawancara oleh salah satu operator aplikasi SEDUDO:

“Aplikasi SEDUDO memiliki beberapa dimensi, salah satunya yaitu fleksible yaitu aplikasi bisa digunakan dimanapun dan kapanpun sesuai dengan jam kerja kantor desa, dengan mengunduh/langsung ke website yang sudah disediakan” Berdasarkan dari hasil wawancara dimensi aplikasi SEDUDO akan memudahkan para pengguna dimanapun dan kapanpun.

Kebutuhan operator SEDUDO, ada beberapa kebutuhan yang dibutuhkan oleh operator, seperti peneliti wawancarai oleh salah satu operator aplikasi SEDUDO :

“Kebutuhan kami sebagai operator aplikasi SEDUDO adalah jaringan internet yang cepat agar administrasi berjalan sesuai rencana, perangkat komputer yang memumpuni dengan menggunakan perangkat yang bagus aktivitas administrasi akan lancar, dan perlunya bimbingan penggunaan apabila ada fitur baru di aplikasi SEDUDO agar para operator tidak gugup saat ada yang memakai fitur baru tersebut”. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, maka perlunya perangkat, jaringan internet yang bagus yang bisa menunjang aktivitas kegiatan dan perlu adanya pelatihan untuk operator yang belum tau aplikasi SEDUDO.

Keunikan aplikasi SEDUDO, dari beberapa aplikasi administrasi di desa-desa, aplikasi SEDUDO memiliki keunikan tersendiri, seperti peneliti wawancarai oleh salah satu operator aplikasi SEDUDO:

“Aplikasi SEDUDO memiliki fitur-fitur yang dapat digunakan oleh semua orang/masyarakat, untuk memudahkan administrasi kependudukan baik dari rumah maupun dari kantor desa dan dijamin aman data-data yang dikirim melalui aplikasi tersebut”. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, maka aplikasi SEDUDO memiliki slogan “Aman, Cepat, dan Terpercaya” dan terus akan dikembangkan.

Pola aplikasi yang terjadi dalam aktivasi pelayanan SEDUDO, pola yang diterapkan dalam aktivasi pelayanan SEDUDO sengatlah mudah dipahami oleh penggunanya, peneliti mewawancarai salah satu operator aplikasi SEDUDO mengenai pola aplikasi:

“Pola dalam aplikasi ada panutan yang bisa diikuti sesuai panduan tersebut dan jika ada yang kurang paham dalam penggunaan aplikasi bisa menggubungi operator aplikasi dengan memenuhi persyaratan yang tersedia”. Berdasarkan hasil wawancara diatas operator pola aplikasi SEDUDO dapat digunakan untuk semua kalangan, dan memiliki panduan yang bisa diikuti.

Pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, Aplikasi SEDUDO digunakan untuk memproses layanan administrasi masyarakat. Warga mengajukan surat keterangan atau lainnya melalui ponsel atau laptop dan mengambil ke kantor desa jika surat sudah ditandatangani. Jika tidak bisa mengurus *online*, warga mendatangi kantor desa dan perangkat desa cukup memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon, maka identitas lengkap pemohon dengan sendirinya terisi. Pengembangan pada aplikasi SEDUDO perlu dilakukan, dikarenakan masyarakat menemukan beberapa masalah yang dialami saat menggunakan aplikasi SEDUDO, maka peneliti mewawancarai salah satu operator aplikasi tersebut: “Aplikasi masih perlu adanya pengembangan pola pelayanan administrasi, dikarenakan aplikasi masih berjalan kurang dari 2 tahun terkahir, banyak sekali keluhan dari masyarakat mengenai pola pelayanan aplikasi, seperti aplikasi sering mengalami macet, *website* sering tidak bisa diakses, dan saat mengaploud dokumen sering mengalami bug/tidak bisa mengaploud dokumen. Maka dari masalah tersebut pemerintah desa sudah mempersiapkan akan mengatasi semua permasalahan tersebut secepatnya agar pelayanan administrasi bisa digunakan kembali normal dengan cara memberikan pengarah saat menggunakan aplikasi, dan memperbarui aplikasi dengan program yang lebih baik”. Dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, maka pola pengembangan pelayanan aplikasi SEDUDO yang mulai dilakukan secara bertahap dan akan dikembangkan semaksimal mungkin.

Faktor- faktor yang menghambat pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Pengembangan suatu aplikasi memungkinkan ada beberapa faktor penghambat yang pasti ada, seperti yang dijelaskan di wawancara oleh operator aplikasi SEDUDO: “Pada pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO, adanya faktor-faktor hambatan seperti kualitas gagasan pengembangan masih kurang baik, biaya yang cukup mahal untuk pembaruan aplikasi, dan pengembangan aplikasi rentan ditiru oleh kantor desa lainnya, dari faktor-faktor tersebut pengembangan pola pelayanan aplikasi mengalami keterlambatan dalam prosesnya”. Dari hasil

wawancara diatas peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, dapat disimpulkan faktor-faktor tersebut menjadi faktor utama yang menjadi proses pengembangan sedikit terlambat dan kurang maksimal.

Faktor-faktor yang mendukung pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Dalam proses pengembangan pasti terdapat faktor pendukung yang dapat mempengaruhi proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO, seperti yang dijelaskan di wawancara oleh operator aplikasi SEDUDO: "Faktor pendukung dalam proses pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO, seperti adanya perangkat yang memadai seperti komputer yang baik, jaringan yang lancar, dan operator yang ahli dalam bidangnya. Tanpa semua itu pengembangan pola pelayanan akan lambat, tetapi semua itu sudah disediakan oleh pemerintah desa". Dari hasil wawancara diatas peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, dapat disimpulkan faktor-faktor tersebut akan mempermudah proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO agar administrasi berjalan lancar.

Faktor-faktor yang memperkuat pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Ada beberapa faktor yang memperkuat pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO, seperti yang dijelaskan di wawancara oleh operator aplikasi SEDUDO: "Dalam proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO adanya faktor memperkuat yaitu, kami memiliki ide dan gagasan yang tidak bisa ditiru, memiliki kreatifitas dan inovasi dalam pengembangan aplikasi agar aplikasi ini dapat dinikmati seluruh elemen masyarakat". Dari hasil wawancara diatas peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, dapat disimpulkan faktor-faktor tersebut dapat menjadi dorongan bagi pengembang aplikasi SEDUDO untuk segera melakukan pengembangan aplikasi tersebut.

Faktor-faktor yang memperlemah pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk? Dari faktor diatas ada salah satu faktor yang pasti ada dalam proses pengembangan aplikasi yaitu faktor yang memperlemah pengembangan, seperti yang dijelaskan di wawancara oleh operator aplikasi SEDUDO: "Faktor ini menjadi momok bagi para pengembang dan operator untuk meningkatkan aplikasi SEDUDO, seperti kurangnya sumber daya manusia yang mampu menangani pengembangan pola pelayanan administrasi SEDUDO, karena tidak semua operator aplikasi ahli dalam masalah komputer/aplikasinya". Dari hasil wawancara diatas peneliti dengan salah satu operator aplikasi SEDUDO, dapat disimpulkan faktor-faktor tersebut dapat diatasi dengan pemerintah desa melakukan pelatihan kerja untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Tanggapan masyarakat dengan adanya pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk. Aplikasi SEDUDO sudah ada selama kurang dari 2 tahun ini maka masyarakat sekitar sudah menggunakan aplikasi ini selama itu, seperti tanggapan masyarakat tentang aplikasi SEDUDO peneliti mewawancarai beberapa masyarakat: "Bagi saya aplikasi sangat membantu dalam pembuatan KK dan KTP baru keluargaku, tidak perlu lagi datang ke kantor dari rumah saja sudah bisa dan di aplikasi sudah ada panduan untuk pembuatan semua kebutuhan dokumen kependudukan", "Aplikasi SEDUDO, saya belum pernah menggunakan aplikasi tersebut dan tidak ada yang mengasih info tentang aplikasi yang bisa digunakan untuk mengurus keperluan kependudukan", "Ada beberapa masalah yang terjadi pada saat saya menggunakan aplikasi SEDUDO seperti website yang sering tidak bisa diakses dan pada saat upload dokumen sering terjadi kegalalan saat itu dan harus mengulanginya dari awal lagi". Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat beragam tentang aplikasi SEDUDO, seperti ada yang merasa puas dengan aplikasi, ada yang belum mengenal aplikasi, dan ada yang mengalami keluhan saat menggunakan aplikasi tersebut.

PEMBAHASAN

Pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk:

Tabel 2. Tahap Layanan Kependudukan

No	Tahap	Keterangan
1	I (Dulu-2012)	<i>Pola pelayanan administrasi dulu masih menggunakan manual seperti pembuatan KTP yang menggunakan kertas berwarna kuning dalam penulisannya masih dengan tulisan tangan dan memakan waktu yang lama, tapi pada tahun 2012 pola pelayanan administrasi mengalami peningkatan dengan menggunakan mesin ketik dan proses pembuatan dokumen-dokumen juga mengalami peningkatan</i>
2	II (2012-2021)	<i>Pada tahun 2012 sudah ada perkembangan dalam pola pelayanan administrasi, meskipun sudah menggunakan mesin ketik tetapi dalam penanganannya masih tergolong lambat diakarenakan mesin sering mengalami macet dan perlu mengisian tinta secara rutin, pada tahun 2021 pola pelayanan administrasi mengalami peningkatan yang sangat cepat seperti menggunakan komputer dan mesin printer</i>
3	III (2022-Sekarang)	<i>Di tahun 2022 pola pelayanan administrasi semakin cepat dengan menggunakan aplikasi SEDUDO, aplikasi tersebut mempermudah dan mempercepat dalam pembuatan dokumen-dokumen penting seperti KTP, KK, akta kelahiran dan lainnya yang dibutuhkan masyarakat sekitar, Aplikasi masih perlu adanya pengembangan pola pelayanan administrasi, dikarenakan aplikasi masih berjalan kurang dari 2 tahun terakhir, banyak sekali keluhan dari masyarakat mengenai pola pelayanan aplikasi, seperti aplikasi sering mengalami macet, website sering tidak bisa diakses, dan saat mengaploud dokumen sering mengalami bug/tidak bisa mengaploud dokumen. Maka dari masalah tersebut pemerintah desa sudah mempersiapkan akan mengatasi semua permasalahan tersebut secepatnya agar pelayanan administrasi bisa digunakan kembali normal dengan cara memberikan pengarahan saat menggunakan aplikasi, dan memperbarui aplikasi dengan program yang lebih baik</i>

Ada hakikatnya pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh, selaras, pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan-kemampuan, sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal serta pribadi mandiri [1]. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani, maka pemerintah desa diharuskan untuk terus melakukan pengembangan tidak hanya pola pelayanan administrasi aplikasi SEDUDO tapi hal yang lainnya juga seperti peningkatan sumber daya manusia yang bertugas agar semua kegiatan administrasi berjalan lancar tanpa hambatan.

Faktor-faktor yang pendukung dan penghambat pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk:

Tabel 3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Pendukung	Penghambat
<i>Faktor pendukung dalam proses pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO, seperti adanya perangkat yang memadai seperti komputer yang baik, jaringan yang lancar, dan operator yang ahli dalam bidangnya. Tanpa semua itu pengembangan pola pelayanan akan lambat, tetapi semua itu sudah disediakan oleh pemerintah desa</i>	<i>Pada pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO, adanya faktor-faktor hambatan seperti kualitas gagasan pengembangan masih kurang baik, biaya yang cukup mahal untuk pembaruan aplikasi, dan pengembangan aplikasi rentan ditiru oleh kantor desa lainnya, dari faktor-faktor tersebut pengembangan pola pelayanan aplikasi mengalami keterlambatan dalam prosesnya</i>

Dari hasil wawancara peneliti dan operator aplikasi, yang menjadi faktor pendukung dan menghambat. Proses pengembangan sedikit terlambat dan kurang maksimal dalam hal faktor penghambat dan akan mempermudah proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO agar administrasi berjalan lancar dan hal faktor pendukung. Maka pemerintah desa agar rutin melakukan pengawasan kepada para operator aplikasi dengan ditunjang fasilitas yang memadai seperti komputer dan jaringan internet yang memadai.

Faktor-faktor yang kelebihan dan kelemahan pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO kepada masyarakat di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk:

Tabel 4. Faktor Kelebihan Dan Kelemahan

Kelebihan	Kelemahan
<i>Dalam proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO adanya faktor memperkuat yaitu, kami memiliki ide dan gagasan yang tidak bisa ditiru, memiliki kreatifitas dan inovasi dalam pengembangan aplikasi agar aplikasi ini dapat dinikmati seluruh elemen masyarakat</i>	<i>Faktor ini menjadi momok bagi para pengembang dan operator untuk meningkatkan aplikasi SEDUDO, seperti kurangnya sumber daya manusia yang mampu menangani pengembangan pola pelayanan administrasi SEDUDO, karena tidak semua operator aplikasi ahli dalam masalah komputer/aplikasinya</i>

Dari hasil wawancara peneliti dan operator aplikasi, yang menjadi faktor memperkuat dan memperlemah, untuk faktor memperkuat dapat menjadi dorongan bagi pengembang aplikasi SEDUDO untuk segera melakukan pengembangan aplikasi tersebut, dalam faktor memperlemah dapat diatasi dengan pemerintah desa melakukan pelatihan kerja untuk meningkatkan sumber daya manusia. Maka pemerintah desa agar melakukan kegiatan pelatihan kerja bagi karyawan yang belum memahami soal pekerjaan mereka dan menerima masukan dan kritikan dari para karyawannya.

Tanggapan masyarakat dengan adanya pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO di Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk:

Tabel 5. Faktor Tanggapan Positif dan Tanggapan Negatif

Tanggapan Positif	Tanggapan Negatif
<i>Bagi saya aplikasi sangat membantu dalam pembuatan KK dan KTP baru keluargaku, tidak perlu lagi datang ke kantor dari rumah saja sudah bisa dan di aplikasi sudah ada panduan untuk pembuatan semua kebutuhan dokumen kependudukan</i>	<i>Ada beberapa masalah yang terjadi pada saat saya menggunakan aplikasi SEDUDO seperti website yang sering tidak bisa diakses dan pada saat upload dokumen sering terjadi kegalalan saat itu dan harus mengulanginya dari awal lagi</i>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat beragam tentang aplikasi SEDUDO, seperti ada yang merasa puas dengan aplikasi, ada yang belum mengenal aplikasi, dan ada yang mengalami keluhan saat menggunakan aplikasi tersebut. Administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya [2]. Maka pemerintah desa khususnya pada bagian operator aplikasi SEDUDO, lebih sering melakukan penyuluhan kepada masyarakat sekitar dan segera melakukan pengembangan untuk aplikasi agar tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini pada dasarnya menitik beratkan pada masalah manajemen khususnya untuk mengetahui Pengembangan Pola Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SEDUDO Pada Desa Sidoharjo Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa temuan yaitu:

Terdapat beberapa tahapan yaitu tahap I (dulu-2021) pola pelayanan administrasi masih menggunakan tulis tangan, tahap II (2012-2021) pada tahap ini pola pelayanan mengalami peningkatan dengan menggunakan komputer dan mesin cetak yaitu printer, dan tahap III (2022-sekarang) pola perkembangan administrasi semakin pesat dengan menggunakan teknologi aplikasi komputer yaitu SEDUDO, administrasi jadi cepat dan mudah.

Faktor pendukung dalam proses pengembangan pola pelayanan melalui aplikasi SEDUDO, seperti adanya perangkat yang memadai seperti komputer yang baik, jaringan yang lancar, dan operator yang ahli dalam bidangnya. Tanpa semua itu pengembangan pola pelayanan akan lambat, tetapi semua itu sudah disediakan oleh pemerintah desa.

Faktor penghambat pada pengembangan pola pelayanan administrasi melalui aplikasi SEDUDO, adanya faktor-faktor hambatan seperti kualitas gagasan pengembangan masih kurang baik, biaya yang cukup mahal untuk pembaruan aplikasi, dan pengembangan aplikasi rentan ditiru oleh kantor desa lainnya, dari faktor-faktor tersebut pengembangan pola pelayanan aplikasi mengalami keterlambatan dalam prosesnya,

Faktor kelebihan dalam proses pengembangan pola pelayanan aplikasi SEDUDO adanya faktor memperkuat yaitu, kami memiliki ide dan gagasan yang tidak bisa ditiru, memiliki kreatifitas dan inovasi dalam pengembangan aplikasi agar aplikasi ini dapat dinikmati seluruh elemen masyarakat.

Faktor kelemahan ini menjadi momok bagi para pengembang dan operator untuk meningkatkan aplikasi SEDUDO, seperti kurangnya sumber daya manusia yang mampu menangani pengembangan pola pelayanan administrasi SEDUDO, karena tidak semua operator aplikasi ahli dalam masalah komputer/aplikasinya.

Tanggapan positif aplikasi sangat membantu dalam pembuatan KK dan KTP baru keluargaku, tidak perlu lagi datang ke kantor dari rumah saja sudah bisa dan di aplikasi sudah ada panduan untuk pembuatan semua kebutuhan dokumen kependudukan, tanggapan negatif ada beberapa masalah yang terjadi pada saat saya menggunakan aplikasi SEDUDO seperti website yang sering tidak bisa diakses dan pada saat upload dokumen sering terjadi kegalalan saat itu dan harus mengulanginya dari awal lagi.

Implikasi yang dapat dilakukan oleh Kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk terkait dengan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Implikasi teoritis, adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya [3]. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Sesuai dengan teori diatas, maka pemanfaatan aplikasi SEDUDO harus sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan. Dengan memperbaiki masalah yang timbul seperti masalah sulitnya mengakses aplikasi tersebut, dan proses yang lama saat upload dokumen yang dibutuhkan, kepala desa dan operator aplikasi dituntut untuk segera menangani masalah tersebut guna kelancaran administrasi dan pelayanan kepada masyarakat yang baik.

Implikasi praktis, dengan adanya aplikasi SEDUDO maka akan mempermudah masyarakat dalam mengatasi keperluan mengurus dokumen penting, perangkat desa juga harus berpartisipasi menangani dalam mengelola administrasi pelayanan kependudukan seperti mengurus keperluan kearsipan data kependudukan, dan untuk operator SEDUDO memiliki peran penting yaitu menjaga dan mengawasi aplikasi tersebut tetap berjalan sesuai dengan pola pelayanan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian, maka saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil pada penelitian ini adalah: Bagi Kantor Desa Sidoharjo, Kecamatan Tanjunganom, Kabupaten Nganjuk, diharapkan dalam faktor pendukung bisa segera terlaksana secepatnya, dalam faktor penghambat segera diatasi dengan memperbarui aplikasi ke peningkatan perfoma, dalam faktor kelebihan diharapkan dijaga dan diawasi secara rutin, dalam faktor kelemahan selalu mengadakan pelatihan kerja bagi aparat desa dan operator aplikasi SEDUDO dan bagi peneliti selanjutnya, karena dalam penelitian ini terbukti masih ada variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, maka dianjurkan untuk menambah beberapa variabel yang dapat dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Santika NWR. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Karakter. Jurnal Manajemen 2020;4:1-20.
- [2] Rahmidiani DK. Persepsi Masyarakat terhadap Minat Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Kota Pontianak. J. Kaji. Ilm. Akunt. Fak. Ekon. UNTAN 2019.
- [3] Siagian et. al. Model Hubungan Kepemimpinan, Stres Kerja, Komitmen Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Perusahaan Jasa Pengiriman Kargo di Kota Batam. Khazanah Ilmu Berazam 2020;4.